

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi BMT merupakan sebuah lembaga keuangan mikro yang tidak saja berorientasi bisnis tetapi juga sosial, dan juga lembaga yang tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian kecil orang tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil.¹ Koperasi BMT juga merupakan lembaga keuangan syariah yang jumlahnya paling banyak dibandingkan lembaga keuangan syariah lainnya. Perkembangan tersebut terjadi tidak lain karena kinerja Koperasi BMT yang selalu meningkat sepanjang tahunnya dan juga sistem yang dianut Koperasi BMT sangat membantu masyarakat. Salah satunya adalah Koperasi BMT Masalahah Sidogiri.

Koperasi BMT Masalahah Sidogiri merupakan sebuah lembaga keuangan syari'ah yang berada di daerah Sidogiri. Koperasi BMT Masalahah Sidogiri menerapkan sebuah prinsip dasar operasional tidak mengenal konsep Laba atau Bunga. Koperasi BMT Masalahah Sidogiri juga menerapkan prinsip bagi hasil dengan berpedoman Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 1 tahun 2013

¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Ta'mil (BMT)* (Yogyakarta: UII Press, 2004) hal 26.

tentang Lembaga Keuangan Mikro syariah. Berdasarkan prinsip tersebut, Koperasi BMT Masalahh Sidogiri dapat menciptakan investasi yang adil serta tumbuh dan berkembang secara cepat.

Dalam dunia perbankan, perkembangan dan pertumbuhan suatu bank sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam menghimpun dana masyarakat dengan skala kecil maupun skala besar.² Aktivitas untuk menghimpun dana masyarakat ini dilakukan oleh *Funding Officer*. Pada Koperasi BMT Masalahh Sidogiri, *Funding Officer* lebih dikenal dengan *Funding Sales Representative*.

Funding Sales Representative pada sebuah BPRS di daerah Untung Surapati Pasuruan membuat kesalahan dengan melarikan dana nasabah untuk kebutuhan pribadi. Akibat dari kesalahan itu, kepercayaan nasabah pada bank syari'ah menurun. Seperti BMT di daerah pasuruan yang dilikuidasi karena rasio kecukupan modal minus 205,61 sehingga dicabut izin *operasionalnya*³. Dari masalah diatas, Koperasi BMT Masalahh Sidogiri memiliki strategi untuk mendapatkan nasabah yaitu dengan mempunyai *Funding Sales Representative* yang jujur. Karena Koperasi BMT Masalahh Sidogiri memiliki pedoman bahwa kejujuran dalam berbisnis sangat mutlak diperlukan untuk menjalin relasi, sebab relasi ini akan sangat membantu kemajuan bisnis dalam jangka panjang.⁴

² Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Alvabet, 2009), hal 56.

³ Artikel Rahchmi Farmuita "CAR Minus 205,61Persen Izin BPR Syariah ALHidayah Pasuruan Dicabut" dalam [http://m.tempo.co/read/news/2016/04/26/058765862/ car minus 205,67 persen izin bprsyaiah hidayah pasuruan](http://m.tempo.co/read/news/2016/04/26/058765862/car_minus_205,67_persen_izin_bprsyaiah_hidayah_pasuruan) (06 oktober 2016)

⁴ Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 387.

Dengan pedoman diatas Koperasi BMT Masalah Sidogiri tetap memiliki kepercayaan nasabah, meskipun terdapat masalah-masalah tersebut. Koperasi BMT Masalah Sidogiri dalam tahun ketahun mengalami peningkatan nasabah. Peningkatan nasabah terjadi dikarenakan peran *Funding Sales Representative* Koperasi BMT Masalah Sidogiri dalam menghimpun dana dan menanamkan kepercayaan nasabah. Sebagaimana dalam Al-quran surah Al-Anfāl ayat 27

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَلَّا تَتَوَلَّوْا اللَّهَ ۖ وَالرُّسُلَ أَوْ تَآمَنُوا بِأَمَانَتِكُمْ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.*⁵

Kepercayaan nasabah sangat penting bagi sebuah lembaga keuangan. Nasabah yang percaya pada sebuah lembaga keuangan akan terus menerus membangun hubungan dengan lembaga keuangan tersebut.⁶ Kepercayaan nasabah adalah salah satu ukuran keberhasilan dari suatu lembaga keuangan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis membahas kepercayaan nasabah untuk menabung di Koperasi BMT Masalah Sidogiri dengan sistem penghimpunan dan secara langsung oleh *funding sales representative*. Serta peran *Funding Sales*

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Penerbit Jabal, 2010), 180.

⁶ Ibid, 2

Representative mengambil kepercayaan nasabah mengingat masalah pada uraian diatas. Atas argumen tersebut, penulis akan melakukan penelitian “**Peran *Funding Sales Representative* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Koperasi BMT Maslahah Sidogiri**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah peran *Funding Sales Representative* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Koperasi BMT Maslahah Sidogiri?
2. Bagaimanakah loyalitas nasabah di Koperasi BMT Maslahah Sidogiri?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana peran *Funding Sales Representative* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Koperasi BMT Maslahah Sidogiri
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan loyalitas nasabah di Koperasi BMT Maslahah Sidogiri.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan khazanah keilmuan seputar kegiatan yang dilakukan oleh *Funding Sales*

Representative di Koperasi BMT Masalah Sidogiri. Serta sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk referensi penelitian-penelitian berikutnya yang masih berhubungan dengan topik penelitian ini.

2. Secara praktis

2.1 Sebagai pedoman bagi para praktisi lembaga keuangan syariah khususnya bank baitul mall wa'tamil dalam meningkatkan kepercayaan nasabah.

2.2 Dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi peneliti berikutnya untuk membuat skripsi yang lebih baik.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan. Meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional.

BAB II : Tinjauan pustaka. Meliputi teoritik dan kerangka berfikir.

BAB III : Metode penelitian. Meliputi jenis pendekatan penelitian sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil penelitian. Meliputi pembahasan dan hasil penelitian.

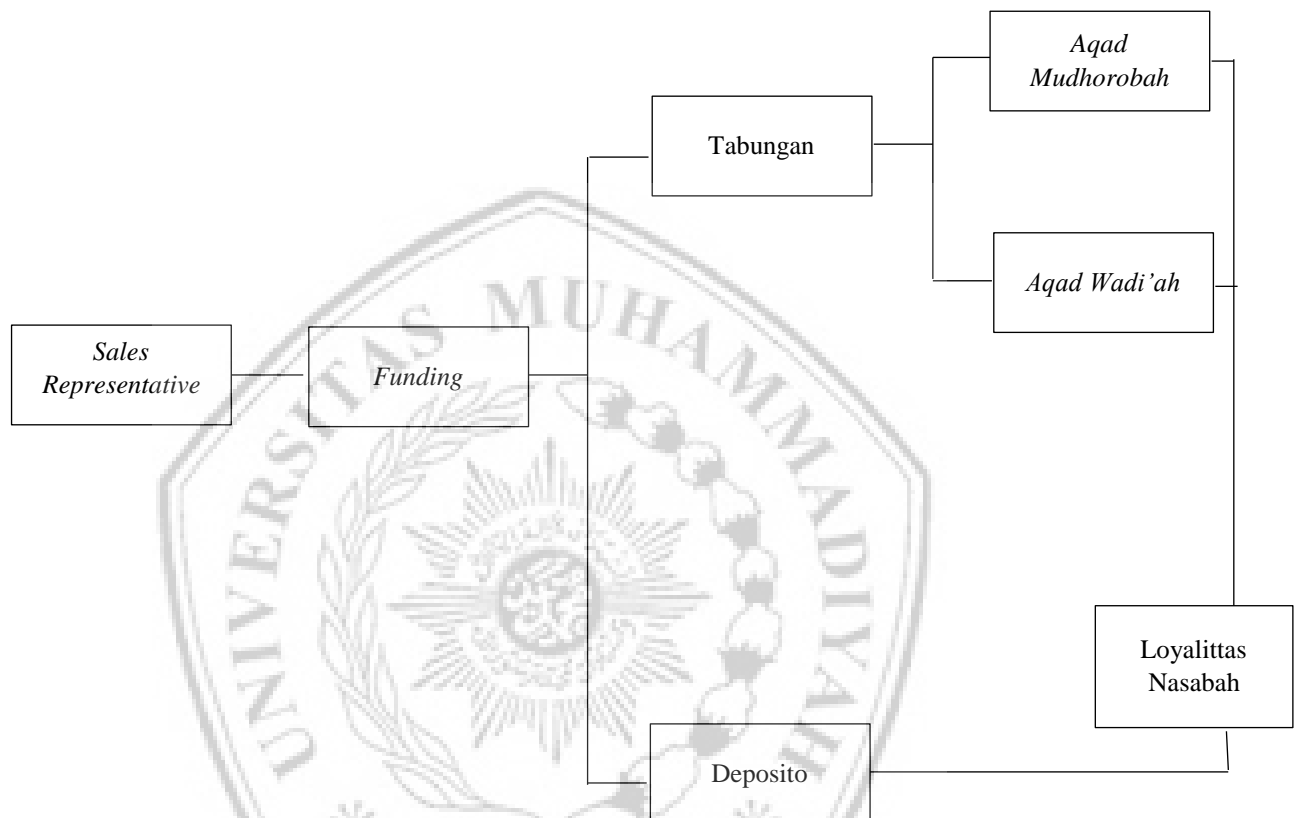
BAB V : Kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

F. Kerangka Konseptual Penelitian

Berikut ini kerangka tugas *Funding Sales Representative* yang ada di Koperasi BMT Maslahah Sidogiri:



Gambar 1.1 Kerangka Tugas *Funding Sales Representative* di Koperasi BMT Maslahahh Sidogiri.

Dalam *Funding Sales Representative* ini dijelaskan inti dari produk dana yang terdiri dari giro, tabungan, dan deposito. Fitur khusus dan benefits sangat tergantung dari kebijakan bank pemilik modal. Dan didalam Koprasi BMT Maslahah Sidogiri yang paling ditekankan adalah prodak tabungan yang merupakan simpanan penarikannya hanya dilakukan menurut sarat-sarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro dan alat lainnya.